

ABSTRAK

Perusahaan beroperasi untuk menghasilkan produk yang dapat dinikmati oleh konsumen. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat berupa produk yang berwujud maupun produk yang tidak berwujud atau disebut produk jasa, rumah sakit Bayukarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menawarkan pelayanan jasa kesehatan. Semakin banyaknya rumah sakit membuat rumah sakit Bayukarta harus selalu siap untuk bersaing, oleh karena itu rumah sakit Bayukarta harus selalu dapat memberikan pelayanan jasa yang berkualitas agar konsumen merasa puas dan memilih kembali rumah sakit Bayukarta. Mengingat hal itu, penulis melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan.

Rumah sakit Bayukarta harus mengetahui apa yang menjadi harapan para konsumennya dan juga memperbaiki pelayanan yang kurang agar konsumen merasa kepuasan dan dengan kepuasan itu diharapkan akan terjadi loyalitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif. Pengambilan sampel dilakukan kepada 100 orang pasien rumah sakit Bayukarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Uji statistiknya menggunakan korelasi spearman untuk mengetahui hubungan antara service quality dengan loyalitas konsumen.

Dengan menggunakan perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman dihasilkan $r_s = +0,688$. Sedangkan dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 47,33 dapat diketahui bahwa derajat kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cukup kuat.

Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa pernyataan pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit Bayukarta terhadap loyalitas konsumen dapat diterima.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	8
2.1.1 Definisi Jasa.....	8
2.1.2 Klasifikasi Penawaran Jasa.....	9
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	14
2.1.4 Pemasaran Jasa.....	16
2.1.5 Strategi Pemasaran Jasa.....	19
2.1.5.1 The Service Marketing Triangle.....	19
2.1.5.2 Mengelola Perbedaan Jasa.....	21
2.1.5.3 Mengelola Produktivitas jasa.....	22
2.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3 Kesenjangan Dalam Kualitas Pelayanan.....	26

2.3	Loyalitas.....	29
2.3.1	Pengertian Loyalitas.....	29
2.3.2	Jenis-jenis Loyalitas.....	30
2.3.3	Tahap-tahap pembentukan loyalitas.....	31
2.3.4	Keuntungan Loyalitas Konsumen.....	32
2.4	Rumah Sakit.....	33
2.4.1	Jenis-jenis Rumah Sakit.....	36
2.4.2	Organisasi Rumah Sakit.....	40
2.5	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas.....	41

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	43
3.1.1	Sejarah Pelayanan Kesehatan Gereja Kristen Pasundan.....	43
3.1.2	Sejarah Pertumbuhan dan Perkembangan Rumah Sakit Bayukarta.....	46
3.1.2.1	Masa Zending Nederlandse Zendingsvereniging (NZP) sampai Tahun 1960.....	46
3.1.2.2	Rumah Sakit Bayukarta Saat ini.....	47
3.2	Desain Penelitian.....	50
3.3	Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	50
3.4	Prosedur Pengumpulan Data.....	52
3.5	Metode Analisis Data.....	53
3.6	Variabel Penelitian dan pengukuran atau Operasional variabel.....	54
3.7	Metode Penarikan Sampel.....	58
3.8	Jadwal Penelitian.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Karakteristik Reponden.....	59
4.1.2	Analisis Penilaian Responden Mengenai Kualitas Jasa Di Rumah Sakit Bayukarta.....	63
4.1.2.1	Dimensi Tangibility.....	63
4.1.2.2	Dimensi Reliability.....	66
4.1.2.3	Dimensi Responsiveness.....	69
4.1.2.4	Dimensi Assurance.....	72
4.1.2.5	Dimensi Empathy.....	75
4.1.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Rumah Sakit Bayukarta Berdasarkan Korelasi Spearman.....	77
4.1.3.1	Analisa Korelasi.....	78
4.1.3.2	Pengujian Validitas X.....	79
4.1.3.3	Pengujian Reliabilitas X.....	82
4.1.3.4	Pengujian Validitas Y.....	83
4.1.3.5	Pengujian Reliabilitas Y.....	84
4.2	Pembahasan.....	85
4.2.1	Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Bayukarta Terhadap Pasiennya.....	85
4.2.2	Loyalitas Para Konsumen Terhadap Rumah Sakit Bayukarta.....	86
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Bayukarta.....	86
4.2.4	Koefisien Determinasi.....	87
4.2.5	Uji Hipotesis.....	88

BAB V SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Ukuran Pelayanan.....	54
Tabel 3.2 Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Status Responden.....	60
Tabel 4.3 Usia Responden.....	60
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	61
Tabel 4.5 Domisili Responden.....	61
Tabel 4.6 Frekuensi Pernah Berobat Responden.....	62
Tabel 4.7 Biaya Responden.....	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Sarana Yang lengkap.....	63
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan, Kerapihan Dan Kenyamanan ruangan.....	64
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dan Kebersihan Makanan Yang Diberikan.....	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kenyaman Tempat Tidur.....	65
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Dan Kerapihan Penampilan Petugas.....	65
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Penyajian Makanan Pada Waktu Yang Tepat.....	66
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dokter Dalam Mendiagnosa Penyakit Yang Akurat.....	66
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Dokter Memeriksa Pasien Secara Rutin Dan Teratur.....	67
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Penyampaian Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti Oleh Petugas.....	67

Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan Yang Diberikan.....	68
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Staff Administrasi Menjelaskan Mengenai Pembayaran.....	68
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Perawat Mengontrol Pasien Secara Teratur Setiap Hari.....	69
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pendaftaran Dan Penerimaan Pasien Yang Mudah Dan Cepat.....	69
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Dokter Dalam Memberikan Layanan Medis.....	70
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Perawat Untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Pasien.....	70
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dokter Dihubungi.....	71
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Selalu Bersedia Menolong Pasien.....	72
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dokter Dalam Memberikan Rasa Aman dan Tenang.....	72
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perawat Mengenai Pengobatan.....	73
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Para Dokter, Perawat dan petugas Dalam Bekerja.....	73
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Keamanan Terhadap Barang Bawaan.....	74
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien.....	74
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Keakraban Yang Dibina Perawat Dengan Pasien.....	75
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Dokter Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pasien.....	76
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang	

Diberikan Pada Waktu Yang Tepat.....	76
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Dokter dan Perawat	
Mengerti Secara Spesifik Kebutuhan Tiap Pasien.....	77
Tabel 4.34 Korelasi Spearman.....	78
Tabel 4.35 Uji Validitas X.....	79
Tabel 4.36 Reliabilitas X.....	82
Tabel 4.37 Uji Validitas Y.....	83
Tabel 4.38 Reliabilitas Y.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Rumah Sakit bayukarta, Karawang.....	7
Gambar 2.1 Service Marketing Triangle.....	20
Gambar 2.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	29
Gambar 2.3 Rumah Sakit Sebagai Suatu Sistem.....	35
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Normal	